

## Algemene voorwaarden Stand-By Service

Stand-By Service is een dienst die uit verschillende onderdelen bestaat. Stand-By Service biedt u hulp bij verlies of diefstal. Met de blokkeerservice blokkeert u met één telefoontje al uw geregistreerde financiële kaarten en SIM-kaarten van mobiele telefoons. Bent u al uw financiële kaarten en geld op uw reis kwijtgeraakt? Dan kan Stand-By Service een voorschot aan u verstrekken zodat u uw reis voort kunt zetten. Ook kunt u gebruik maken van onder andere de sleutelretourservice en bagage-opspoorservice.

Bij het gebruik van Stand-By Service zijn de volgende voorwaarden van kracht:

### Gebruik

#### 1. Doelgroep

- 1.1. Stand-By Service is voor particuliere klanten.
- 1.2. Uw gezinsleden kunnen ook van Stand-By Service gebruik maken. Zij dienen dan op hetzelfde adres als u woonachtig te zijn.

#### 2. Overeenkomst

- 2.1. Om van Stand-By Service gebruik te kunnen maken, sluit u een overeenkomst met Stand-By Service. Deze overeenkomst betreft een lidmaatschapsperiode van één jaar, tenzij anders is overeengekomen.
- 2.2. U sluit de overeenkomst met Stand-By Service door digitaal een akkoord te geven voor deze overeenkomst via de website van Stand-By Service. U kunt de overeenkomst met Stand-By Service ook sluiten door schriftelijk een akkoord te geven voor deze overeenkomst.
- 2.3. Na afloop van de initiële lidmaatschapsperiode wordt het lidmaatschap automatisch voor één jaar verlengd, tenzij anders is overeengekomen of het lidmaatschap tijdig is opgezegd.
- 2.4. De voor het lidmaatschap verschuldigde contributie is door u bij vooruitbetaling voor de gehele lidmaatschap verschuldigd.
- 2.5. Bij tussentijdse beëindiging van het lidmaatschap bestaat geen recht op restitutie van de reeds betaalde contributie.
- 2.6. Bij het sluiten van de overeenkomst met Stand-By Service horen de Voorwaarden Stand-By Service. Met het sluiten van deze overeenkomst verklaart u akkoord te gaan met de Voorwaarden Stand-By Service.
- 2.7. Met het sluiten van de overeenkomst met Stand-By Service verleent u volmacht aan Stand-By Service om namens u, in de door u zelf aan te geven gevallen van verlies of diefstal, een verzoek in te dienen bij de

uitgever(s) van uw financiële kaart(en) en SIM-kaart(en) van uw mobiele telefoon(s) om deze met onmiddellijke ingang te blokkeren en te doen vervangen door een andere.

- 2.8. Stand-By Service verplicht zich de gegevens te beheren als een goede huisvader en ter zake van dat beheer alle relevante voorschriften, waaronder met name begrepen de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens in acht te nemen en geen gegevens aan derden beschikbaar te stellen zonder uw uitdrukkelijke toestemming.
- 2.9. Als uw gezinsleden van Stand-By Service gebruik maken, dan moeten zij zich ook houden aan deze Voorwaarden Stand-By Service.

#### 3. Dienstverlening

- 3.1. Gedurende de lidmaatschapsperiode heeft u recht op de volledige dienstverlening uit hoofde van Stand-By Service en staat deze dienstverlening 24 uur per dag, 365 dagen per jaar voor u open.
- 3.2. De dienstverlening van Stand-By Service bestaat uit:
  - RegistratieService
  - BlokkeerService
  - Hulp bij verlies en diefstal
  - RetourService
  - HerinneringService

#### 4. RegistratieService

- 4.1. U kunt online, schriftelijk (e-mail) of telefonisch uw gegevens in uw dossier (laten) registreren, wijzigen en verwijderen.
- 4.2. Stand-By Service is niet aansprakelijk voor schade als u de bevestiging met een overzicht van uw geregistreerde gegevens niet of te laat ontvangt.
- 4.3. Stand-By Service verplicht zich gedurende de lidmaatschapsperiode om uw geregistreerde gegevens in uw dossier op elk moment aan u ter inzage c.q. ter beschikking stellen.
- 4.4. U kunt uw financiële kaarten (laten) registreren.
- 4.5. U kunt de gegevens van uw waardevolle documenten en eigendommen (laten) registreren. Voorbeelden van uw waardevolle documenten en eigendommen zijn identiteitsbewijzen, sieraden, medicijngebruik, verzekeringspolissen of kunstwerken.
- 4.6. U kunt de gegevens van uw gezinsleden registreren. Uw gezinsleden dienen dan op hetzelfde adres als u woonachtig te zijn.
- 4.7. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw contactgegevens bij Stand-By Service en de geregistreerde gegevens in uw

dossier juist en volledig zijn. Stand-By Service is niet aansprakelijk voor schade als dit niet het geval is.

## 5. BlokkeerService

- 5.1. Verlies of diefstal van de in uw dossier geregistreerde financiële kaart(en) en mobiele telefoon(s) meldt u of uw gezinslid telefonisch direct aan de alarmcentrale van Stand-By Service, telefoonnummer 0800 - 0701.
- 5.2. Bij de melding aan de alarmcentrale geeft u of uw gezinslid aan welke financiële kaart(en) en/of SIM-kaart(en) van mobiele telefoons, die in uw dossier staan geregistreerd, u of uw gezinslid door Stand-By Service wilt laten blokkeren.
- 5.3. Voor het blokkeren dient Stand-By Service, namens u of uw gezinslid, een verzoek tot blokkade in bij de uitgever(s) van de door u of uw gezinslid aangegeven kaart(en).
- 5.4. Als een uitgever het blokkadeverzoek van Stand-By Service niet accepteert of wil dat de houder van de kaart dit verzoek zelf indient, dan zal Stand-By Service u of uw gezinslid dit laten weten. Stand-By Service is in deze gevallen niet aansprakelijk voor geleden schade.
- 5.5. Stand-By Service stuurt u een bevestiging van de geblokkeerde financiële en/of SIM-kaart(en). Deze bevestiging dient u direct na ontvangst te controleren.
- 5.6. Stand-By Service is niet aansprakelijk voor schade als u de bevestiging van geblokkeerde kaarten niet of te laat ontvangt.
- 5.7. Als u of uw gezinslid dat wilt, dient Stand-By Service bij de uitgever van uw financiële en SIM-kaart of die van uw gezinslid een verzoek in om een vervangende kaart ervoor aan te laten maken. Als er kosten aan de vervangende kaart zijn verbonden, dan zijn die voor de houder van de kaart.
- 5.8. Als een uitgever het verzoek tot kaartvervangning van Stand-By Service niet accepteert of wil dat de houder van die kaart dit verzoek zelf indient, dan zal Stand-By Service u dit laten weten. Stand-By Service is in deze gevallen niet aansprakelijk voor geleden schade.
- 5.9. Stand-By Service is niet aansprakelijk voor schade als de uitgever van uw kaart of die van uw gezinslid een vervangende kaart niet of te laat verstrekt.
- 5.10. Stand-By Service is niet aansprakelijk voor schade als u of uw gezinslid de alarmcentrale van Stand-By Service niet of te laat informeert over het verlies of diefstal van uw kaart of die van uw gezinslid. Ook is Stand-By Service niet aansprakelijk als u of uw gezinslid de alarmcentrale niet goed heeft geïnformeerd.

## 6. Hulp bij verlies en diefstal

- 6.1. Als er sprake is van misbruik met de in uw dossier geregistreerde financiële kaart nadat u of uw gezinslid bij de alarmcentrale van Stand-By Service een melding heeft gemaakt van het verlies of diefstal van die kaart en waarbij u of uw gezinslid heeft aangegeven deze te willen blokkeren, dan is dat risico voor Stand-By Service.

- 6.2. Als misbruik heeft plaatsgevonden voordat u of uw gezinslid een melding heeft gemaakt, dan is dat risico voor de houder van de financiële kaart.
- 6.3. Het risico is ook voor de houder van de financiële kaart als er sprake is van nalatigheid of als deze houder zich volgens de uitgever van deze kaart niet aan de voorwaarden heeft gehouden die bij die kaart horen.
- 6.4. Om in aanmerking te komen voor een vergoeding van het risico, dient u een bevestiging van misbruik met de financiële kaart aan Stand-By Service te kunnen overhandigen. Deze bevestiging dient afkomstig te zijn van de uitgever van die kaart.
- 6.5. Stand-By Service laat zich leiden door de uitspraak van de uitgever van de financiële kaart. Correspondentie over deze uitspraak van de uitgever is niet mogelijk.
- 6.6. Het elektronisch tegoed op uw kaarten of die van uw gezinslid wordt niet vergoed.
- 6.7. U kunt in noodgevallen in aanmerking komen voor noodgeld en voorschotten voor vliegtickets en hotels. Een noodgeval houdt in dat u te maken heeft met verlies of diefstal en als gevolg daarvan al uw financiële kaarten en geld kwijt bent geraakt.
- 6.8. Om in aanmerking te komen voor het noodgeld en andere voorschotten dient u zich bij de alarmcentrale te kunnen identificeren als houder van uw Stand-By Service dossier.
- 6.9. Het noodgeld dat Stand-By Service aan u verstrekt is een voorschot. Dit voorschot bedraagt maximaal €1.000,-.
- 6.10. Het voorgeschoten noodgeld en voorschotten voor vliegtickets en hotels dient u na ontvangst van de rekening terstond terug te betalen aan Stand-By Service. Bij afrekening worden administratiekosten in rekening gebracht. Deze kosten vindt u op [www.standbyservice.nl](http://www.standbyservice.nl).

## 7. RetourService

- 7.1. Extra RetourService artikelen kunt u voor uzelf of uw gezinslid bijbestellen. De kosten van deze extra artikelen vindt u terug in uw dossier op de bestel pagina.
- 7.2. Om gebruik te maken van de RetourService, bevestigt u de artikelen aan uw eigendommen. De QR-codes van de artikelen registreren wij voor u in uw online dossier.
- 7.3. Eerlijke vindsters kunnen de vondst melden door de QR-code op de artikelen te scannen. Na bevestiging van de juiste gegevens wordt u op de hoogte gesteld door ons dat een verloren eigendom van u gemeld is als gevonden. U neemt vervolgens zelf contact op de de eerlijke vinder om uw eigendom weer in uw bezit te krijgen.
- 7.4. Stand-By Service is niet aansprakelijk voor schade als u uw verloren eigendommen of die van uw gezinslid niet of te laat ontvangt.
- 7.5. Stand-By Service is niet aansprakelijk voor schade door verlies of misbruik van uw eigendommen of die van uw gezinslid waaraan een Stand-By Service RetourService artikel is bevestigd.

## **8. HerinneringService**

- 8.1. Als een identiteitsbewijs of document met een vervaldatum van uzelf of uw gezinslid in uw dossier geregistreerd staat, dan stuurt Stand-By Service u uiterlijk twee maanden voor de geregistreerde vervaldatum een herinnering via een e-mail. Deze herinnering wijst u erop dat in uw dossier gegevens geregistreerd staan die binnenkort gaan verlopen. De geregistreerde gegevens zijn eenvoudig te herkennen in uw dossier doormiddel van de signaleringskleuren oranje en rood.
- 8.2. Stand-By Service vraagt geen nieuwe identiteitsbewijzen of documenten voor u aan. Dit doet de houder van het identiteitsbewijs of document zelf.
- 8.3. Stand-By Service is niet aansprakelijk voor schade als u de herinnering, over het verlopen van uw identiteitsbewijzen of documenten of die van uw gezinslid, niet of te laat ontvangt.

## **Beëindiging**

### **9. Stand-By Service beëindigen**

- 9.1. U kunt op elk moment Stand-By Service opzeggen. Indien u uw opzegging uiterlijk één maand voor het verstrijken van de lidmaatschapsperiode kenbaar heeft gemaakt aan Stand-By Service, dan wordt de dienst niet verlengd.
- 9.2. Indien u binnen twee maanden na de einddatum van uw lidmaatschap van Stand-By Service besluit om door te willen met onze dienstverlening, dan kan uw dossier opnieuw geactiveerd worden.
- 9.3. Twee maanden na de einddatum van uw lidmaatschap van Stand-By Service worden uw gegevens vernietigd.

## **Geschillen**

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. De rechter van Rotterdam zal van eventuele geschillen kennis nemen.

## **Definities**

### **Financiële kaart**

Een betaalpas of creditcard.

### **Gezinsleden**

Uw partner of echtgenoot/echtgenote en kinderen die woonachtig zijn op hetzelfde adres als u, de houder van uw Stand-By Service dossier.

## Contactgegevens

**Alarmcentrale** +31 10 264 69 66 (24/7)

**Helpdesk**  
E-mail [info@standbyservice.nl](mailto:info@standbyservice.nl)  
Telefoon +31 10 264 60 66

**Internetadres** [www.standbyservice.nl](http://www.standbyservice.nl)

**Postadres** Stand-By Service  
Postbus 5185  
2900 ED Capelle aan den IJssel

Stand-By Service wordt uitgevoerd door  
DataBase Fulfilment B.V.

DataBase Fulfilment B.V. is gevestigd aan de  
Molenbaan 13, 2908 LL Capelle aan den IJssel.  
Inschrijving Kamer van Koophandel Rotterdam  
onder nummer 24305044.

Stand-By Service kan deze voorwaarden  
wijzigen. U wordt hierover tijdig geïnformeerd.